

工会服务职工群众能力提升的现实困境与对策分析

李 恕

湖南建投交通建设有限公司 湖南 长沙 410000

【摘要】：工会组织在维护职工合法权益、促进劳动关系和谐方面承担重要职责，但在实际运行过程中，服务能力与职工多元需求之间仍存在差距。基层力量薄弱、资源配置分散、服务方式单一以及制度衔接不畅等问题，制约了工会服务效能的提升。围绕能力建设这一核心，应从理念更新、机制优化、队伍专业化建设及数字化赋能等方面构建系统化提升路径，推动服务重心下沉，增强精准供给能力与协同联动水平。通过完善制度保障与资源整合机制，强化组织活力与执行效率，促进工会服务由传统模式向多层次、精细化方向转型，进一步提升职工群众的获得感与认同度。

【关键词】：工会组织；服务能力；现实困境；机制优化；职工群众

DOI:10.12417/3041-0630.26.04.045

劳动关系格局不断变化，职工需求呈现多样化与差异化趋势，传统服务模式已难以完全适应现实要求。工会作为联系职工群众的重要桥梁，在维权帮扶、技能提升与文化建设等方面承担着基础性职责。然而，组织运行结构、资源整合方式与服务理念之间的适配程度，直接影响服务质量与群众满意度。如何在复杂环境中提升服务效能、增强组织凝聚力，成为工会工作亟须回应的重要课题。围绕能力建设展开系统思考，对于推动工会职能实现优化升级具有现实紧迫性。

1 服务能力提升面临的现实困境

工会服务职工群众能力的提升，在现实运行中受到多重因素制约。组织结构层级较为固化，部分基层工会力量配置不足，专职工作人员比例偏低，导致服务供给与职工实际需求之间存在结构性失衡。经费使用范围相对集中于传统活动项目，公共服务资源整合能力有限，难以形成系统化、持续性的服务支持体系。信息沟通渠道仍以线下传达为主，数据采集与需求研判机制不够完善，缺乏基于大数据分析的精准服务模型，影响服务决策的科学性与针对性。

在治理体系层面，部分工会组织职能定位与行政管理边界交织，运行机制呈现事务性倾向，服务功能在一定程度上被程序性工作所分散^[1]。协同机制尚未完全打通，与人社、司法、社会组织等主体之间的联动深度不足，难以形成跨部门协作格局。职工权益表达渠道虽然逐步拓展，但反馈闭环机制不够健全，信息响应效率与问题处置时效仍存在提升空间。队伍专业化水平参差不齐，对劳动法律政策、集体协商机制、心理疏导等专业领域的掌握程度不够系统，制约了综合服务能力的提升。上述现实因素交织叠加，使服务效能提升面临较大压力。

2 提升服务职工群众能力的路径构建

提升工会服务职工群众能力，关键在于围绕组织功能定位进行系统性重构，将服务导向嵌入治理体系运行全过程。理念

层面需要从事务管理型思维转向公共服务供给型思维，把职工需求分析作为工作起点，通过建立常态化需求调查机制和分层分类信息采集制度，构建基于数据支撑的决策模型。依托信息化平台整合职工基本信息、权益诉求、技能状况与帮扶记录，形成动态数据库，提升服务资源配置的精准度与时效性。围绕劳动关系协调、权益维护、技能提升、生活帮扶等板块进行功能模块化设计，使服务内容与不同群体特征实现精准匹配，增强制度供给与现实需求之间的适配度。

制度建设层面应完善工会参与基层社会治理的制度接口，推动协商协调机制规范化运行。通过健全集体协商制度、职工代表大会制度与厂务公开制度，强化职工参与权与表达权的制度保障，使权益诉求在制度框架内得到有序回应。建立多部门联动机制，与人力资源社会保障部门、司法机构以及社会组织形成协同网络，构建多元主体共同参与的服务格局。在运行机制上优化流程管理，明确职责分工与责任边界，提升内部管理效率，减少重复性事务占用资源，使工作重心更加集中于实质性服务领域。

队伍建设是能力提升的重要支撑，应加强专业化培养体系建设。通过岗位培训、专题研修和实践锻炼等方式，提高工作人员在劳动法律政策解读、集体协商谈判、心理疏导与社会工作方法运用方面的专业能力^[2]。建立绩效考核与激励机制，将服务质量、问题解决效率与群众满意度纳入评价指标体系，形成以能力提升为导向的内部竞争环境。推动基层工会干部向专业型、复合型方向发展，增强组织整体执行力与服务响应能力。

服务方式创新同样不可忽视。借助数字技术推动线上线下融合服务，建设智慧工会平台，实现政策咨询、法律援助申请、困难帮扶申报等事项的网络化办理，提高办事便利度。通过移动端拓展沟通渠道，增强互动性与即时反馈能力，缩短服务响应周期。在文化建设与技能培训方面引入社会资源，拓宽合作领域，丰富服务内容结构，提升活动质量与参与度。围绕新

就业形态劳动者群体，探索灵活入会机制与定制化服务模式，回应群体流动性强、组织化程度低等现实问题。

资源整合机制的优化也是路径构建的重要环节。建立经费使用的统筹规划制度，提高资金配置效率，强化项目绩效评估。推动社会资本、公益组织与企业资源参与工会服务项目，通过合作协议明确权责分配，实现优势互补。加强对重点群体的精准帮扶，通过分类分级管理实现资源精准投放，避免资源分散导致的效能弱化。通过上述制度完善与机制创新，形成系统化、协同化的能力提升路径，使工会在服务职工群众过程中更加高效、专业与规范。

3 能力提升体系的整体推进与协同完善

能力提升体系的整体推进与协同完善，需要在顶层设计与基层实践之间形成纵向贯通机制，将制度安排、资源配置与执行落实纳入统一框架。围绕工会组织职能定位，构建目标导向明确、运行路径清晰、责任主体具体的能力建设体系，通过战略规划与年度实施方案相衔接，推动各项措施落地见效。强化考核评价的系统化设计，将服务覆盖率、问题解决率、协商成功率、职工满意度等指标纳入综合评估体系，形成可量化、可追踪的动态监测机制。通过数据反馈与绩效分析，及时校准工作方向，使能力建设保持持续改进状态。

在组织结构层面，应推动上下级工会之间的协同联动，建立信息共享与经验交流平台，实现政策传导与资源支持的有效对接^[3]。加强区域工会之间的横向协作，针对跨行业、跨区域劳动关系问题开展联合行动，提升整体协调能力。围绕新就业

形态劳动者、灵活用工群体等重点领域，建立专项工作机制，推动组织覆盖与服务延伸同步推进。通过规范化制度安排，将能力建设要求嵌入日常运行流程，避免阶段性推进导致的断层现象。

协同完善还体现在多元主体参与机制的构建。围绕劳动关系治理体系，引入专业机构与社会组织参与权益维护、职业培训与心理支持服务，形成资源共享与功能互补格局。通过签订合作协议与明确权责边界，提升协作运行的规范性与稳定性。强化基层治理单元与工会组织之间的对接，使社区、企业与行业协会在信息沟通与问题处置方面实现协同配合。推动法律援助、劳动争议调解与社会保障咨询等服务实现流程衔接，缩短问题处理周期，提高综合服务效能。

制度保障层面，应完善经费保障机制与项目管理制度，确保能力建设措施具备稳定资源支撑。建立内部监督机制，加强对服务项目实施过程的规范管理，提升透明度与公信力。通过制度化安排推动能力提升与组织建设同步发展，使服务理念、运行机制与治理结构形成内在一致的整体框架，增强工会组织在服务职工群众过程中的系统协调能力与持续运转能力。

4 结语

工会服务职工群众能力建设是一项系统工程，关涉组织结构优化、制度机制完善与专业队伍培育等多个层面。现实问题的破解有赖于理念更新与治理方式转型，强化协同联动与资源整合，推动服务供给向精准化、规范化方向发展，增强职工群众的认同基础与组织凝聚力。

参考文献：

- [1] 王涛涛.提高基层工会组织服务职工能力的建设路径[J].四川劳动保障,2025,(23):93-94.
- [2] 胡欣.提高国企工会组织服务职工能力的路径[J].现代企业文化,2024,(11):154-156.
- [3] 张省利.新时期铁路建设企业提高工会组织服务职工能力的路径[J].现代企业文化,2022,(23):145-147.